

DIGITALE BUURTPREVENTIE

EEN VERKENNENDE STUDIE
NAAR VEILIGEBUURT.NL

**AVANS EXPERTISECENTRUM
VEILIGHEID**

RAPPORT

Groeien begint met kennis.

**Ministerie van Justitie en Veiligheid
High Impact Crime**

DIGITALE BUURTPREVENTIE

Een verkennende studie rond de casus Veiligebuurt.nl

Onderzoeksrapport
Lectoraat Digitalisering en Veiligheid

Colofon

ons kenmerk 18-118/Projecten/DV/BK

datum 27 augustus 2018

auteurs Dr. B.J.M. Kokkeler, Mr. S.M. van der Minne, K. Suijkerbuijk, C. Gailliaert, Drs. R. de Beer

status Definitief rapport

© **2018** Avans Hogeschool – Expertisecentrum Veiligheid

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

	Samenvatting	4
1	Inleiding	5
2	Conceptueel kader en onderzoeksoptzet	6
3	Resultaten	8
3.1	De bijdrage van Veiligebuurt.nl aan de veiligheidsbeleving in eigen buurt	8
3.1.1	<i>Enquête onder bewoners</i>	8
3.1.2	<i>Telefonische interviews met bewoners</i>	12
3.2	Vergelijking met andere digitaal ondersteunde communities zoals WhatsApp	13
3.3	Factoren uit de praktijk die bepalend zijn voor het succes van een sociale veiligheidsapp	14
4	Conclusies	16
5	Discussie	17
5.1	De samenwerking met de politie	17
5.2	De impact van de multichannel zendfunctie van Veiligebuurt.nl	17
5.3	De vergelijking die burgers trekken met WhatsAppgroepen	18
5.4	Het beleid van gemeenten inzake Veiligebuurt.nl en WhatsAppgroepen	18
5.5	Het vertrouwen van burgers in Veiligebuurt.nl	18
5.6	Digitale technologie en onderzoek naar veiligheidsbeleving	19
6	Aanbevelingen in het kader van het verkennende onderzoek	20
6.1	Aanbevelingen voor Veiligebuurt.nl	20
6.2	Aanbevelingen voor een evaluatiemodel	21
6.2.1	<i>De wetenschappelijke STS literatuur over verantwoord innoveren met digitale technologie</i>	21
6.2.2	<i>Conceptuele elementen voor een evaluatiemodel</i>	22
6.2.3	<i>Een eerste ontwerp voor een evaluatiemodel</i>	23
7	Aanbevelingen voor verder onderzoek	27
8	Bijlagen	29
8.1	Bijlage: Geraadpleegde literatuur	29
8.2	Bijlage: Expertinterviews en groepsbijeenkomsten	31
8.3	Bijlage: Vragenlijsten	33
8.3.1	<i>Enquête en telefonische interviews</i>	33
8.3.2	<i>Groepsgesprekken bewoners</i>	33
8.3.3	<i>Expertinterviews</i>	36

Samenvatting

Binnen het bredere kader van bestrijding van criminaliteit is het bestrijden en voorkomen van inbraken een prioriteit voor het ministerie van Justitie en Veiligheid. Bij het bevorderen van inbraakvrije wijken en bedrijventerreinen faciliteert het ministerie een aantal initiatieven. Eén daarvan is gericht op versnelde en effectieve toepassing van technologische innovaties, onder meer via het programma 'Start-ups in Residence'.

Recent heeft het ministerie besloten het digitale platform Veiligebuurt.nl (met ca. 200.000 deelnemers) en het daarin besloten dienstenmodel voor buurtpreventie, op te nemen in dit start-up programma. Daarbij zag het ministerie tevens de noodzaak om de effectiviteit van deze toepassing door een onafhankelijke onderzoeksgroep te laten verkennen.

Door een onderzoeksteam van het lectoraat Digitalisering en Veiligheid van Avans Hogeschool is daarop in de maanden maart t/m juni 2018 een compact veldonderzoek uitgevoerd. Tevens is, op basis van literatuurstudie en expertises die opgebouwd zijn in vergelijkbare studies rond de maatschappelijke impact van digitale technologie, een aanzet ontwikkeld voor een evaluatiemodel.

In deze rapportage geven wij een beschrijving van het onderzoek en presenteren de resultaten. De analyse en conclusies uit de verkenning stellen wij vervolgens tegen de achtergrond van relevante literatuur ter discussie, uitmondend in een aanzet tot een evaluatiemodel en een aantal aanbevelingen voor verder onderzoek. De conclusies uit dit verkennende onderzoek geven een kwalitatieve aanvulling op het – voornamelijk kwantitatieve – onderzoek op het gebied van openbare veiligheid. Hetzelfde geldt voor de interactie tussen verschillende digitale middelen en de impact ervan op de veiligheidsbeleving: deze verkenning biedt een aanzet voor meerjarig onderzoek en verdere ontwikkeling van passende evaluatiemodellen om de vraag te beantwoorden wat de bijdrage van Veiligebuurt.nl aan de veiligheidsbeleving in eigen straat en buurt bepaalt. Het is op basis van deze verkenning in zekere mate mogelijk uitspraken te doen over de impact van Veiligebuurt.nl.

Het gebruik van Veiligebuurt.nl is een bijdrage aan een grotere mate van veiligheidsbewustzijn bij de wijkbewoners die hoge mate van bereidheid tot melding tonen. Het beeld dat Veiligebuurt.nl opwekt ten aanzien van de veiligheidsbeleving bij burgers is overwegend positief. Veiligebuurt.nl draagt bij aan de digitalisering van de buurtpreventie en aan het bewustzijn van de buurtbewoners voor wat betreft (de ethische grenzen van) het delen van informatie met elkaar en met de politie of gemeente.

1 Inleiding

Dit verkennende onderzoek richt zich op de inzet van apps voor sociale veiligheid en het effect op de veiligheidsbeleving van de gebruikers, met de focus op de app 'Veiligebuurt.nl'. Deze app heeft tot doel om de veiligheid en de veiligheidsbeleving van burgers (op buurtniveau) te verhogen en de meldingsbereidheid en -frequentie te verhogen, zodat de politie een grotere kans heeft op aanhoudingen op heterdaad.

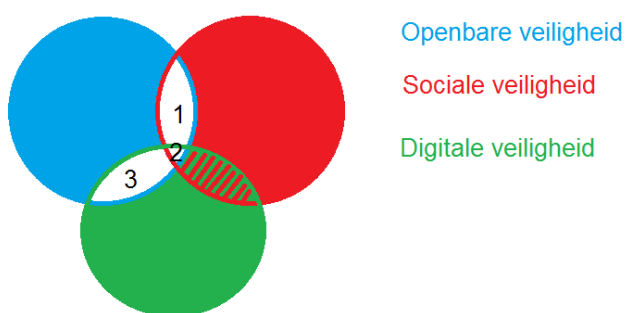
Opdrachtgever van deze verkenning is het ministerie van Justitie en Veiligheid, het High Impact Crime Team. Vanuit het ministerie is de app 'Veiligebuurt.nl' met een groeiend aantal deelnemers, momenteel ca. 200.000, als kansrijk geïdentificeerd en opgenomen in het programma 'Start-ups in Residence'. Het lectoraat Digitalisering en Veiligheid van Avans Hogeschool is gevraagd om de effectiviteit te verkennen van deze app en, meer in het algemeen, te onderzoeken welke factoren kwalitatief van invloed zijn op de effectiviteit van een dergelijke app tegen de achtergrond van bestaande kwantitatieve gegevens over criminaliteitsbestrijding en initiatieven voor sociale veiligheid.

In deze rapportage geven wij een beschrijving van het verkennende onderzoek, waarvan wij de conclusies tegen de achtergrond van relevante literatuur ter discussie stellen. Dit leidt tot een aantal aanbevelingen, waaronder een aanzet tot een evaluatiemodel.

2 Conceptueel kader en onderzoeksopzet

Het verkennende onderzoek richt zich op het raakvlak tussen de onderzoeksgebieden 'Sociale veiligheid' (veiligheidsbeleving in de woon- en leefomgeving) en 'Digitale veiligheid' (inzet van digitale middelen). Dit verkennende onderzoek sluit aan op onderzoeken naar sociale veiligheid, betreffende de veiligheidsbeleving in de buurt en welke factoren daarop van invloed zijn.

Dit levert schematisch het volgende beeld op van het conceptuele kader:



Het raakvlak tussen openbare veiligheid, met name 'high impact crime', en sociale veiligheid is al langere tijd onderwerp van onderzoek (Spithoven, 2014; Eysink Smeets, 2016). De eerste conclusies uit dit verkennende onderzoek kunnen een kwalitatieve aanvulling vormen op het – voornamelijk kwantitatieve – onderzoek op gebied van openbare veiligheid. Hetzelfde geldt voor de interactie tussen verschillende digitale middelen en de impact ervan op de veiligheidsbeleving: deze verkenning biedt een aanzet, meerjarig onderzoek en verdere ontwikkeling van passende evaluatiemodellen is een vereiste.

De onderzoeksvragen in dit verkennende onderzoek spitsen zich toe op de volgende kernpunten:

- Welke factoren zijn bepalend voor de bijdrage van Veiligebuurt.nl aan de veiligheidsbeleving in eigen straat en buurt?
- Wat is de meerwaarde van Veiligebuurt.nl ten opzichte van andere apps die zich min of meer op hetzelfde doel richten?
- Welke factoren zijn bepalend voor het succes van een app die wordt ingezet voor sociale veiligheid?

Voor de verkenning is het van belang het speelveld te verkennen en ordenen, daartoe zo veel mogelijk informatie te krijgen van een relatief beperkt aantal respondenten in de beperkte doorlooptijd die geboden werd.

Bovendien gaat het om een nieuwe digitale toepassing waarmee burgers in veel gevallen nog maar enkele maanden ervaring konden opdoen. Het voordeel hiervan is dat het nieuwe ervaringen zijn, dat ze nog scherp en niet al te genuanceerd zijn. Om deze ervaringen in beeld te brengen is een kwalitatieve benadering vereist.

Dit onderzoek is daarmee dan ook aanvullend op andere onderzoeken, vooral kwantitatief, over de bestrijding van woninginbraken en andere high impact crimes.

Een gerichte literatuurstudie was vereist om inzicht te krijgen in empirische analyses over de achtergrond van initiatieven om buurten veiliger te maken, evenals de mogelijke effecten daarvan, zoals nu met de app 'Veiligebuurt.nl'. Gelet op de korte historie van de app 'Veiligebuurt.nl' is hierover nog geen empirisch onderzoek gepubliceerd. Ook over min of meer vergelijkbare toepassingen zoals WhatsApp is – afgezien van veel journalistieke berichten en enquêtes van bijvoorbeeld verzekeraars – zeer beperkt empirisch onderbouwd materiaal beschikbaar.

Het veldonderzoek bestond uit vier activiteiten: expertinterviews, gebruikersenquêtes, individuele gebruikersinterviews en groepsinterviews.

De expertinterviews hadden betrekking op trends en ontwikkelingen in veiligheid, handhaving, preventie en nieuwe initiatieven, organisatorisch (gemeente), sociaal (buurt) en technologisch (extern). Daarbij is onder meer gekeken naar de rol van de experts (gemeente en politie) bij de inzet van technologische middelen, met name apps, in de buurtpreventie en in de communicatie met de buurt.

De enquêtes hadden betrekking op de ervaring van gebruikers met de app 'Veiligebuurt.nl'. Daarbij werd de respondenten gevraagd naar hun bevindingen. Ook werd daarbij hun bereidheid gepeild om meer informatie met de onderzoekers te delen in een individueel interview (telefonisch) of in een groepsgesprek. In de individuele interviews zijn verdiepende vragen gesteld over de enquête. De vragenlijsten zijn opgenomen als bijlage onder 8.3.

In de groepsinterviews was de inzet om vooral informatie te halen uit de dialoog tussen de gebruikers, zowel onder gebruikers van de app 'Veiligebuurt.nl' als onder een specifieke belangengroep, in dit geval de Seniorenraad 's-Hertogenbosch.

Deze brede inzet van activiteiten voor datavergaring was noodzakelijk om tot een voldoende onderbouwd beeld te komen als conclusie uit de verkenning. Het onderzoeksteam is er in geslaagd alle activiteiten uit te voeren, waarbij de realisatie van groepsinterviews slechts zeer beperkt kon worden gerealiseerd; bewoners melden zich wel aan voor gericht georganiseerde bijeenkomsten op locatie in diverse wijken, maar namen vervolgens niet of in zeer beperkte mate deel. Daarentegen was het realiseren van diepte-interviews met ervaringsexperts vanuit de gemeenten en het veiligheidsdomein geen enkel probleem, men was zeer welwillend en er kon gebruikgemaakt worden van een scala van inzichten en invalshoeken.

Uiteraard kent de hier geschetste aanpak ook beperkingen en kan er sprake zijn van een zekere bias; daarop gaan wij in hoofdstuk 7 verder in, waarbij wij tevens, tegen de achtergrond van de dan gepresenteerde conclusies en voorstellen voor een conceptueel model voor verder onderzoek, aangeven welk nader onderzoek gewenst zou zijn.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk presenteren wij een samenvattende beschrijving van de resultaten. In paragraaf 3.1 presenteren wij een samenvatting uit de enquêtes onder bewoners, telefonische interviews onder bewoners en diepte-interviews met uitvoeringsexperts in het veiligheidsdomein. In paragraaf 3.3 geven wij een eerste analyse van beelden die hieruit zijn af te leiden, als ook factoren die vanuit deze praktijkervaringen bepalend lijken te zijn voor de effectiviteit van een app als Veiligebuurt.nl. Om die analyse aan te scherpen geven wij in paragraaf 3.2 een korte vergelijking met WhatsApp, opgetekend vanuit de ervaringen van bewoners en veiligheidsexperts. In hoofdstuk 4 presenteren wij de samenvattende conclusies. In het daarop volgende hoofdstuk 5 stellen wij deze beelden uit hoofdstuk 3 en bevindingen uit hoofdstuk 4 ter discussie, om vervolgens in hoofdstuk 6 tot een aanzet van een evaluatiemodel te komen, als opmaat tot aanbevelingen voor verder onderzoek in hoofdstuk 7.

3.1 De bijdrage van Veiligebuurt.nl aan de veiligheidsbeleving in eigen buurt

3.1.1 *Enquête onder bewoners*

In het kader van het onderzoek is een online enquête uitgezet binnen de gemeenten Den Haag, 's-Hertogenbosch, Maasdriel en Zaltbommel. Deze bestaat uit twintig inhoudelijke vragen en twaalf aanvullende vragen, waarmee we geïnventariseerd hebben welke respondenten deel wilden nemen aan een additioneel telefonisch interview of groepsgesprek. De enquête liep via de webpagina van het Expertisecentrum Veiligheid (van Avans Hogeschool) en werd onder de aandacht gebracht in de app Veiligebuurt.nl en via de email nieuwsbrief naar de gebruikers van Veiligebuurt.nl binnen enkele geselecteerde gemeenten (Den Haag, 's-Hertogenbosch, Maasdriel, Zaltbommel). In totaal werd de enquête tussen 22 mei en 12 juni 442 keer ingevuld door bewoners uit genoemde gemeenten. Hieronder worden de belangrijkste bevindingen uiteen gezet.

Respondenten

De respondenten die de enquête hebben ingevuld zijn tussen de 20 en 79 jaar oud. In totaal hebben 223 vrouwen en 211 mannen de vragenlijst ingevuld en gaven 8 mensen aan zich niet als man of vrouw te willen identificeren.

Respondenten die de app Veiligebuurt.nl niet gebruiken

Van de 442 respondenten zijn er 58 die nog geen gebruik maken van de app Veiligebuurt.nl. Hiervoor gaven zij de volgende (geprogrammeerde) redenen: "Ik ken niemand (in de buurt) die de app gebruikt (N=14)"; "Ik geloof niet dat een app de buurt veiliger maakt (N=11)"; "Ik heb nog nooit van de app gehoord (N=10)"; "Ik begrijp de app niet (N=7)"; "Ik heb geen smartphone (N=1)". Het grootste deel (N=15) van de mensen die de app niet gebruikt gaf hiervoor uitleg bij "Ik heb een andere reden". Hier gaven zij onder andere te kennen dat ze meldingen kregen die niet relevant waren, dat ze geen zin hadden om de app te gaan gebruiken, dat ze de app eerder hadden maar te veel reclame ontvingen, dat ze andere maatregelen hadden genomen om hun veiligheid te bevorderen, en dat hun telefoon niet goed genoeg was om de app te installeren.

Gebruikers van Veiligebuurt.nl en gebruiksduur

Van de 384 respondenten die de app Veiligebuurt.nl gebruiken, is de verdeling als volgt:

- Korter dan twee weken (N=26);
- Twee weken tot twee maanden (N=174, de grootste groep (45%);
- Twee maanden tot zes maanden (N=80);
- Langer dan zes maanden (N=104; 27%).

Gebruiksintensiteit

Respondenten gebruiken de app:

- Minder dan één keer per maand (N=149, ruim een derde);
- Een tot drie keer maand (N=95, ongeveer een kwart);
- Een tot twee keer per week (N=78);
- Drie tot vijf keer per week (N=33);
- (Bijna) dagelijks.

Aantal groepen

Respondenten kunnen lid zijn van een of meer groepen binnen Veiligebuurt.nl. De verdeling is als volgt:

- Geen enkele groep (twee respondenten);
- Een groep (de meeste respondenten) (N=170);
- Twee groepen (N=145);
- Drie groepen (N=48);
- Vier of meer groepen (N=18).

Eén respondent geeft aan niet te weten van hoeveel groepen hij of zij lid is. Het grootste aantal groepen waar een respondent lid van is, is dertien.

Meldingsgedrag

Uit de enquête blijkt dat bijna 7% van de respondenten ooit een melding heeft gemaakt in de app (N=26). De overige 93% van respondenten die de app gebruiken (N=358) heeft zelf nog geen melding gemaakt, niet via deze app, ook niet via andere kanalen.

Meldingsbeleving

Naast het aantal meldingen is van belang welke *beleving* bewoners hierbij hebben. Daarom is de mening van de respondenten gevraagd over het nut van deze app met de vraag of de app bijdraagt aan het sneller melden van verdachte situaties. De meningen zijn:

- bijna driekwart van de respondenten reageert positief, zegt sneller te gaan melden (N=278);
- 15% reageert neutraal (N=60);
- een klein deel meent dat deze situaties minder snel gedeeld worden (N=9).

Het overige deel van de respondenten (N=37) geeft een antwoord in de categorie 'anders'. Veel van hen geven te kennen dat ze de app te kort gebruiken om hier antwoord op te kunnen geven (N=26). Sommige respondenten gaven te kennen dat ze wel een toename zagen, maar dan via WhatsApp (N=3) of dat ze meldingen (opzettelijk) niet ontvingen (N=3).

Opvallend is dat geen van de respondenten aangeeft dat het informeren over onveilige situaties in de buurt de veiligheidsbeleving negatief beïnvloedt.

Deelname politie en gemeente in de app Veiligebuurt.nl

In de enquête kregen respondenten de vraag of de politie en/of gemeente volgens hen deel moest nemen aan de app Veiligebuurt.nl.

- Ruim 80% toonde zich voorstander van een deelname van beide partijen (N=309);
- Een veel kleinere groep zag liever alleen de politie in de app (N=67);
- Geen enkele respondent was voorstander van alleen de gemeente in de app (N=0);

- Een geringe groep (N=8) zag zowel de politie als de gemeente liever niet in de app Veiligebuurt.nl.

De meerwaarde van de app Veiligebuurt.nl

De vraag over de meerwaarde van de app Veiligebuurt.nl leverde de volgende antwoorden:

- Ruim de helft gaf aan dat zij door de app een goed overzicht hebben over wat er in hun buurt gebeurt (N=211);
- Een kwart van de respondenten kon de meerwaarde van de app niet benoemen, had hierover nog geen duidelijke mening gevormd (N=96);
- Een klein deel denkt dat er minder criminaliteit is in de buurt (N=50);
- Minder dan één procent van de respondenten geeft aan nu meer contact met buurtbewoners te hebben (N=3).

Respondenten die voor een ander antwoord gingen dan de gegeven opties gaven onder andere aan hier (nog) geen mening over te hebben (N=6) en de meerwaarde niet te zien (N=2). Een aantal respondenten geeft aan dat de app in potentie meerwaarde heeft, maar dat ze deze nog niet zien door het geringe aantal deelnemers in hun buurt (N=3). Verder wordt onder andere genoemd dat verdachte situaties sneller gemeld worden (N=3), dat mensen alerter zijn (N=2) en dat er een kortere lijn is met de politie (N=3).

Gebruikersvriendelijkheid

- Ruim de helft vindt de app (een beetje) gebruiksvriendelijk (N=213);
- Een groot deel van de respondenten staat neutraal tegenover de gebruiksvriendelijkheid (N=118);
- De overige respondenten (N=53) vonden de app niet of minder gebruiksvriendelijk.

Tevredenheid

- De meesten zijn tevreden met de app (N=212) tot zeer tevreden (N=31);
- Iets meer dan een kwart is neutraal: niet tevreden en niet ontevreden (N=120);
- Een klein deel (5,5%) is (erg) ontevreden (N=21).

Verwachtingen van de app Veiligebuurt.nl

Deze open vraag was optioneel en werd ingevuld door 197 respondenten.

- Een aantal respondenten verwacht beter contact te krijgen met hun buurtgenoten (N=22). Dit contact zagen zij enerzijds als instrumenteel en anderzijds als sociale betrekking;
- Een kwart verwacht door de app Veiligebuurt.nl beter op de hoogte te zijn van wat er in de buurt gebeurt (N=51);
- Een klein deel verwacht beter met de politie samen te kunnen werken (N=7) of dat de gemeente meer bekendheid aan de app Veiligebuurt.nl geeft (N=2). Een van hen suggereerde dat dit zou kunnen door het plaatsen van bordjes in de straat;
- Een kleine groep gaf aan dat aan hun verwachtingen voldaan was maar benoemde niet wat die verwachtingen waren (N=8), of verwacht dat de buurt veiliger zou worden (N=14);
- Een aantal respondenten heeft geen verwachtingen of weet niet goed wat ze van de app kan verwachten (N=36).

Daarnaast hadden respondenten verwacht dat er meer meldingen uit hun buurt (N=14) of meer deelnemers (N=13) zouden zijn. Eén van de personen die meer meldingen had verwacht dacht dat dit misschien te wijten is aan de taalbarrière bij bewoners in de buurt.

Ook verwacht een aantal respondenten dat de app gemakkelijker in gebruik is (N=14) of dat ze

de juiste meldingen binnenkregen over high impact crimes in hun eigen buurt (N=10). Zij kregen bijvoorbeeld te veel, te weinig, of irrelevante meldingen. Een aantal respondenten benoemde dat de meldingen die zij kregen volgens hen niet specifiek genoeg waren waardoor ze zich niet goed geïnformeerd voelden.

Verbeterpunten

Deze open vraag was optioneel er werd ingevuld door 158 respondenten.

- Gebruiksvriendelijkheid kan beter (N=65). Hieronder zijn ook antwoorden geschaard die betrekking hadden op gerichtheid van meldingen en overlast van onzinnige berichten in de app;
- bijdragen aan samenwerking met andere veiligheidsinitiatieven en het organiseren van gesprekken tussen bewoners (N=1);
- Terugkoppeling ontvangen na een melding: aan de melder en de volgers (N=2);
- Samenwerking met politie en/of gemeente verbeteren (N=8);
- Meer meldingen gemaakt worden in de app Veiligebuurt.nl (N=3);
- Meer bekendheid van de app (N=11). Volgens hen kan de app niet naar behoren functioneren als er niet genoeg deelnemers zijn. Zowel Veiligebuurt.nl als de gemeente kunnen meer reclame maken voor de app. Ook kan de bekendheid vergroot worden door bijvoorbeeld een bericht in de plaatselijke krant en door het delen van succesverhalen op social media om mensen te overtuigen van het nut van de app;
- Geen verbeterpunten (N=52).

Naast deze vragen over Veiligebuurt.nl zijn ook vragen voorgelegd over verwachtingen die respondenten hebben bij andere maatregelen om de veiligheid in hun buurt te versterken. Een groot deel van de respondenten toont een positieve verwachting rond digitale media en apps zoals WhatsApp (N=278) en andere apps (N=59) zoals Buurtnet. Ook de positieve verwachtingen omtrent andere technische middelen zijn aanzienlijk, zoals alarm en cameratoezicht (N=229), en sloten en grendels (N=272). Dit zijn weliswaar momentopnamen, we weten niet welke ontwikkeling deze verwachting doormaakt door het gebruik van digitale middelen zoals Veiligebuurt.nl.

In de open ruimte die respondenten in het formulier tot hun beschikking hadden werden onder andere de volgende middelen genoemd: telefoon (huislijn), verlichting, waakzaam zijn tijdens het lopen met hond, sociale cohesie, politie-surveillance, bebording waarop aanwezigheid van de app vermeld staat, korte lijnen met de wijkagent en de buurtwacht.

Daadwerkelijk gebruik van veiligheidsbevorderende middelen

- Sloten en grendels (N=296);
- WhatsApp (N=214) en andere apps (N=59);
- Technische middelen (N=128);
- Geen andere middelen (N=44).

In de vrije ruimte die de respondenten tot hun beschikking hadden, werden nog de volgende antwoorden gegeven: honden, verlichting, autoalarm, zelf op straat gaan, buurtpreventie en Facebook.

Effect van veiligheidsbevorderende middelen (optionele vraag)

- 'Goed': bijna de helft van alle respondenten (N=106);
- 'Een veilig gevoel': bijna 10% (N=22);
- 'Voldoende' (N=27);
- 'Preventief': 4% (N=9);
- 'Deze hadden eigenlijk overbodig moeten zijn': ruim 8% (N=18);

- Niet (goed) genoeg: ruim 7% (N=16). Volgens hen is dit onder meer te wijten aan onvoldoende deelname in apps, verkeerd gebruik van apps en hoge kosten van bepaalde middelen. Verschillende respondenten benadrukken dat de mens niet vergeten moet worden en dat middelen niet alles oplossen. Een van de respondenten vraagt zich af wanneer je genoeg doet aan veiligheid.

Bekendheid van initiatieven, naast de Veiligebuurt app, om de veiligheid in de buurt te versterken

- Groepsapps (N=236);
- Buurtpreventieteam (N=135);
- Buurtoverleg gericht op veiligheid (N=52);
- Onbekend (N=137);
- Overig (N=14) zoals: sociale controle, goed opletten en de politiebuurttent.

Betrokkenheid bij initiatieven om de veiligheid in de buurt te versterken

- Groepsapps (N=164);
- Buurtpreventieteam (N=20);
- Buurtoverleg gericht op veiligheid (N=19);
- Geen betrokkenheid (N=248);
- Overige (N=19), met: Wijkplatform, "Waaks" van de gemeente Noordoostpolder, Nextdoor app, folders en stickers van de app verspreiden en het schoonhouden van de buurt.

Mening over andere initiatieven (193 respondenten)

- Voelt zich veiliger door de initiatieven (N=2);
- 'Goed' (N=100);
- 'Redelijk', soms met kanttekeningen (N=53) zoals dat er weinig tot geen initiatieven zijn in de buurt waardoor ze niet deel kunnen nemen, behoefte aan meer betrokkenheid van zowel inwoners als de gemeente en woningcoöperaties. Daarbij duikt ook bij deze vraag de ergernis op over onnodige informatie die via diverse media, waaronder apps, gedeeld wordt waardoor het nut of de effectiviteit afneemt;
- 'Slecht' (N=4);
- Contraproductief (N=1), de verscherpte focus kan juist bijdragen aan een gevoel van onveiligheid.

3.1.2 *Telefonische interviews met bewoners*

Voor de telefonische interviews ontvingen we in totaal elf aanmeldingen, uit de gebieden Hedel, Moerwijk en Bouwlust en Vrederust. Uiteindelijk is het gelukt om zeven van deze respondenten telefonisch te interviewen. In deze interviews werden er eerst 10 open vragen gesteld over de app Veiligebuurt.nl. Daarna volgden er 5 algemene vragen over veiligheidsbeleving.

Uit deze interviews blijkt dat het merendeel van de respondenten, namelijk zes van de zeven respondenten, tevreden is over de app Veiligebuurt.nl. Eén respondent is ontevreden over de app, omdat zij de app erg ingewikkeld en onduidelijk vindt.

Daarnaast blijkt uit de interviews dat zes van de zeven respondenten vinden dat het toevoegen van de politie aan de app Veiligebuurt.nl een meerwaarde is. Zij vinden dat deelname van de politie het veiligheidsgevoel versterkt, omdat er dan meer interactie is met de politie. Hierdoor kan de politie eerder ingelicht worden bij verdachte situaties. Vijf van de zeven respondenten vinden daarnaast dat de gemeente niks zou kunnen toevoegen aan de Veiligebuurt.nl app en hierdoor vinden zij dat de gemeente niet zou moeten deelnemen in de app.

De meerderheid van de respondenten, namelijk vijf van de zeven, vindt dat de app Veiligebuurt.nl niet bijdraagt aan het saamhorigheidsgevoel in de buurt. Dit komt volgens hen doordat men vaak niet weet wie er in de app zitten. Eén respondent gaf echter aan dat hij vindt dat de app wel bijdraagt aan het saamhorigheidsgevoel, omdat er na een melding wordt gesproken over de situatie.

Tot slot geven vier van de zeven respondenten aan dat maatschappelijke ontwikkelingen hun veiligheidsbeleving niet beïnvloeden. Drie van de zeven respondenten geven op deze vraag aan dat de maatschappelijke ontwikkelingen hen wel beïnvloeden, waardoor zij alerter en waakzamer zijn geworden.

3.2 Vergelijking met andere digitaal ondersteunde communities zoals WhatsApp

Het doel van dit verkennende onderzoek was niet om een vergelijking te treffen met door WhatsApp ondersteunde groepen burgers. Wel zijn tijdens de enquête en interviews opmerkingen opgetekend. Samen met bij het lectoraat Digitalisering en Veiligheid beschikbare expertise leidt tot de volgende observaties.

Gemeenten (de afdelingen Openbare Veiligheid) besteden op hun websites aandacht aan buurtpreventie, soms WhatsAppgroepen, bij de onderzochte gemeenten ('s-Gravenhage, 's-Hertogenbosch, Maasdiel, Tilburg) noemt alleen 's-Hertogenbosch de app Veiligebuurt.nl. WhatsApp wordt op veel plaatsen door de betrokken gemeente gepromoot of zelfs 'uitgerold', waarbij er ook gemeenten zijn die de communicatie via WhatsAppgroepen managen. WhatsApp heeft daarmee een informeel predicaat 'veilig' gekregen. Dit roept op zichzelf veel vragen op omdat het een Amerikaans middel is dat op Amerikaanse servers draait. Aan dit feit blijken gemeenten nog voorbij te gaan, althans nog geen conclusies te hebben verbonden. Dit blijkt ook uit reacties als "Veiligebuurt.nl is een commerciële partij", alsof dat niet voor WhatsApp zou gelden. Het verdienmodel is anders, maar elke dienst zal ergens betaald moeten worden om te worden gebruikt en om in stand te worden gehouden. De sturing vanuit de gemeente voor inzet van WhatsApp bepaalt voor een groot deel het succes ervan. Onduidelijk is nog wat er zou gebeuren als gemeenten technologie-onafhankelijke buurtpreventie initiatieven digitaal gaan ondersteunen. In het collectieve gebruik als app voor digitale buurtpreventie lijkt er sprake te zijn van het overstappen van groepen burgers van WhatsApp naar Veiligebuurt.nl.

WhatsApp is zo opgezet dat de groepen vooral een sociale functie hebben, gericht op delen, vooral van emotie, in beperkte mate van feiten. Gebruik voor veiligheidsdoeleinden zou kunnen, maar is niet a priori in de programmatuur voorzien.

WhatsApp is statisch. Dit heeft als voordeel dat grote groepen gebruikers weten hoe ze daarmee om moeten gaan, maar dat er weinig ruimte is om de gebruikersbehoeften te verwerken in de app. Bij Veiligebuurt.nl kan dit wel. De ontwikkelaar beweegt zo goed mogelijk mee met de gebruikers die hun ervaringen delen.

Apps als Veiligebuurt.nl bewegen zich in het Nederlandse juridische domein, lenen zich voor personalisatie, contextualisatie, thematisering, en koppeling op officieel gevalideerde data en IoT toepassingen (Internet of Things, zoals brandmelders, sensoren voor knallende geluiden e.d.).

Deelname aan een WhatsAppgroep is niet anoniem. Gemeenten en politie nemen daaraan geen deel, wel soms aan beheerdersgroepen die de WhatsAppgroepen aansturen. Deze aanwezigheid op afstand lijkt te werken, soms zelfs te goed, gelet op de lange wachtlijst voor nieuwe

WhatsApp-groepen in Breda. De implicaties voor het AVG¹ proof zijn van diverse vormen van deelname vanuit gemeente of politie zijn nog niet duidelijk.

Deelname aan een groep in Veiligebuurt.nl is in principe anoniem, afhankelijk of de gebruiker zijn of haar eigen naam of een schuilnaam gebruikt als schermnaam.

Deelname van de politie aan Veiligebuurt.nl is nog wisselend, van deelname op vrijwillige basis maar buiten de eigenlijke taakomschrijving, tot een strakke aansturing van het gebruik van de app zodat die alleen voor meldingen gebruikt worden die tot aanhouding op heterdaad kunnen leiden. De – gegeven het recent beschikbaar zijn van Veiligebuurt.nl – beperkte resultaten van deelname door de politie zijn voor de betrokken politieagenten positief.

Een belangrijk aspect van Veiligebuurt.nl is dat beeldcommunicatie een nadrukkelijke rol speelt, hetgeen op termijn een succesfactor kan zijn om grotere groepen burgers te bereiken die niet talig zijn en al helemaal niet triggeren op cijfers (zie ook de observaties van Eysink Smeets, lector Publiek vertrouwen in veiligheid, Rotterdam, in diens bevindingen over de informatievoorziening; Eysink Smeets, 2016).

3.3 Factoren uit de praktijk die bepalend zijn voor het succes van een sociale veiligheidsapp

De interviews, met name de expertinterviews, leverden een goede bijdrage om een beeld te geven van factoren die bepalend zijn voor effectieve inzet van een app en daarmee verbonden dienstenmodel. Het onderzoeksteam kon spreken met uitvoeringsexperts in de praktijk van het veiligheidsdomein, met een integrale doorkijk op de praktijk in de wijkveiligheid (zie bijlage 8.2). De voornaamste uitkomsten illustreren wij hier met enkele typerende uitspraken (in cursief):

- *Veiligheid bereik je niet met een app alleen.* Zeker helpt het, als onderdeel van de bewustwording, net als hang- en sluitwerk. Het gaat om de combinatie van middelen, en om de bereidheid om te melden.
- *Voor mij is veiligheid vooral luisteren.* Je krijgt altijd een antwoord maar daaruit blijkt vaak dat ze (meestal de gemeente) je niet begrijpen. We hoeven niet meteen een oplossing, als ze maar echt luisteren en met ons meedenken.
- *Ik zit in Veiligebuurt.nl. Dat doe ik (wijkagent) vrijwillig. Het is geen taak die ik vanuit de politie heb gekregen.*
- Tussen enerzijds overheid en politie en anderzijds bewoners is veel communicatie, maar langs elkaar heen. Ze hebben een ander opleidingsniveau, een andere beleving, andere behoeften en begrijpen elkaar niet.
- *Op niet-integraal werken staat zo ongeveer de doodstraf in deze gemeente.* Succesfactoren: professionalisering, meer aandacht voor samenhang tussen disciplines (via data), collegiaal bestuur waar veiligheidsbeleid en sociaal beleid steeds meer gekoppeld worden. Initiatieven vooral bottom-up. Afbreukrisico: als het te goed gaat, is er minder aandacht en komt de continuïteit in gevaar.
- *Veiligheid is vooral doen. Sociaal is vooral beleid.* De cultuur is anders, en het taalgebruik. We moeten elkaar eerst begrijpen.
 - o De koppeling tussen veiligheid en sociaal beleid was enkele jaren geleden nog bijna afwezig en wordt steeds beter. Toch hebben we wat moeite met elkaars taalgebruik.

¹ AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming

Ook zijn zij meer van het beleid en wij meer van het doen. Positief is dat wij (Veiligheid) mee mochten praten met de benoeming van de nieuwe teamleider bij Sociaal Beleid.

- o Sociaal zwakke wijken benaderen vanuit een objectief beeld.
- o Succesfactor: betrokkenheid bij WhatsAppgroepen, contact met beheerder stimuleren, verbetering door meer efficiency.
- o Afbreukrisico: het evenwicht tussen te veel en te weinig betrekken (te sterke groei, minder persoonlijke aandacht, minder continuïteit. Beheersing: juiste doel voor ogen houden (samenhangende zaken), goed beheer, organisatie waar nuttig en nodig (niet te veel). Daarnaast aanvullen met fysiek contact, ook nieuwe initiatieven, pilots met honden, ouderen in hoogbouw en wijken met veel mensen met onregelmatige diensten.
- o Tip: ook woningcorporaties en jongerenwerk meenemen in het onderzoek.
- *We helpen de bewoners langs de veiligheidskundige weg, eerst constateren, dan informeren en dan het bieden van een handelingsperspectief.*
Dat werkt goed, eigenlijk te goed. Nu is er een wachtlijst voor het instellen van WhatsAppgroepen en dat komt doordat de initiatieven van, voor en door de bewoners gedragen worden na onze eerste begeleiding. Wel organiseren we jaarlijks events en begeleiden we de begeleiders.
- *De politie komt twee keer per dag door ons dorp scheuren en is dan weer weg. Dat noemen ze patrouilleren.*
Het gaat vooral om de sociale cohesie. Veiligheid is breed, veel instanties zijn ermee bezig en het versnippert. We zitten overal aan tafel om te overleggen en te begeleiden.

Samenvattend gaat het om een optimale integratie van openbare en sociale veiligheid, ondersteund met technische, organisatorische, sociale en digitale middelen. Daarbij ondersteunt de gemeente de initiatieven strategisch-beleidsmatig, de politie tactisch-organisatorisch en ligt het operationele uitvoerende bij de buurtbewoners. De mate van betrokkenheid van professionals is van belang. Bij een te lage betrokkenheid van de professionals (gemeente, politie) neemt de belangstelling en de motivatie af, maar dat geldt ook bij een te grote betrokkenheid, omdat de beleefde zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid verminderen en de burger achterover kan gaan leunen.

Voor een duurzame relatie is regelmatig afstemmen van belang, niet alleen op zenden gericht maar ook op ontvangen, wat ook ligt aan een verschil van beleving tussen professionals, die zich vooral richten op (zware) criminaliteit, en buurtbewoners, voor wie overlast vaak belangrijker is.

Bij Veiligebuurt.nl kan de aanbieder daarin een ondersteunende rol spelen, hetgeen bij WhatsApp niet het geval is.

In hoofdstuk 6.2 presenteren wij aanbevelingen voor de ontwikkeling van een evaluatiemodel voor digitale buurtpreventie waarin genoemde praktijkvoorbeelden meegenomen kunnen worden.

4 Conclusies

Om de vraag te beantwoorden wat de bijdrage van Veiligebuurt.nl aan de veiligheidsbeleving in eigen straat en buurt bepaalt, zullen de effecten zichtbaar moeten zijn. Het is op basis van deze verkenning in zekere mate mogelijk daarover uitspraken te doen. *Het gebruik van Veiligebuurt.nl is een bijdrage aan een grotere mate van veiligheidsbewustzijn bij de wijkbewoners die een hoge mate van bereidheid tot melding tonen.*

Het beeld dat Veiligebuurt.nl opwekt ten aanzien van de veiligheidsbeleving bij burgers is overwegend positief. De kanttekening hierbij is dat de wijkbewoner überhaupt slechts in beperkte mate een gefundeerde waardering weet uit te spreken voor deze e-dienst of andere digitale middelen. Veiligebuurt.nl heeft nog weinig of geen 'familie', een vergelijkingsgrondslag is voor de wijkbewoner vrijwel afwezig. Wel doet Veiligebuurt.nl het goed via de sociale media Facebook en Twitter, die door de beheerders van Veiligebuurt.nl actief verzorgd worden met (wekelijkse) berichten.

Voor de vaak gehoorde verwachting van de zijde van gemeenten dat informatievoorziening via apps als Veiligebuurt.nl de onveiligheidsgevoelens onder burgers zou versterken, hebben wij geen aanwijzingen gevonden.

Veiligebuurt.nl is een app die zich specifiek richt op de sociale veiligheid in eigen straat en buurt. Dit spreekt burgers aan, biedt duidelijkheid voor wat betreft de relatie met de politie, en hiermee onderscheid zij zich van apps die een breder spectrum aanspreken van babbelbox tot hobbygroepen waarin de rollen en posities van zowel burgers als professionals plotseling kunnen veranderen als de veiligheid in eigen buurt in het geding komt.

Over deelname van politie en gemeenten aan de app Veiligebuurt.nl waren de meeste respondenten van mening dat in elk geval de directe betrokkenheid van de politie een meerwaarde heeft.

Veiligebuurt.nl zoekt nadrukkelijk naar een bredere functie dan preventie en melding van inbraak. Via de eigen app en daarmee verbonden mediaplatforms wordt aan deelnemers een groeiend scala aan veiligheidsinformatie aangeboden. Veiligebuurt.nl heeft op deze wijze de potentie een platform te worden dat bewoners de mogelijkheid biedt niet alleen meldingen, maar ook eigen IoT observaties – zoals camerabeelden en andere vormen van registraties, geluidsoverlast, verkeersoverlast e.d. – te delen en/of te melden. Doordat het gaat om een aanbieder die onder Nederlands recht functioneert en intensief communiceert met gebruikers, liggen hier mogelijkheden die buitenlandse providers per definitie niet aanbieden. Interessant is verder dat Veiligebuurt.nl laagtalige burgers kan aanspreken doordat niet zozeer met cijfers wordt gecommuniceerd, maar met beeldmateriaal.

Veiligebuurt.nl draagt bij aan de digitalisering van de buurtpreventie en aan het bewustzijn van de buurtbewoners voor wat betreft het delen van informatie met elkaar en met de politie of gemeente. Waar Veiligebuurt.nl expliciet mikt op het mobiliseren van bewoners in groepen op straat en buurtniveau, roept dit bij bewoners ook vragen op over bijvoorbeeld anonimiteit. Veiligebuurt.nl draagt daarmee bij aan het bewustzijn en ten dele ook vergroting van de kennis van bewoners op gebied van digitale middelen, zeker waar het gaat om behoedzaam gebruik. Niet alleen voor wat betreft privacy, maar zeker ook voor wat betreft het trekken van een balans tussen de bereidheid om deel te nemen in sociale activiteiten in eigen straat of buurt, zonder meteen een zekere mate van anonimiteit te verliezen.

5 Discussie

5.1 De samenwerking met de politie

De politie lijkt ambivalent te staan ten opzichte van de app 'Veiligebuurt.nl'. In de ene gemeente werkt de politie nauw samen met Veiligebuurt.nl, al is het officiële standpunt dat ze de optie kiezen die op dat moment het beste past en dat als er morgen een betere is, dat ze dan overstappen. In andere gemeenten houdt de politie zich verre van Veiligebuurt.nl omdat dit een commerciële partij zou zijn, waarbij ze zich niet altijd realiseert dat WhatsApp dit ook is, maar met een ander verdienmodel. Van een eenduidige algemene voorlichting is nog geen sprake.

Uit de enquêtes bleek dat niet iedereen de samenwerking met de politie als noodzaak zag, maar bij een belangrijk deel van de bewoners schept het wel vertrouwen. Het is te verwachten dat de samenwerking met de politie op termijn wel een rol zal spelen, met name waar bewoners graag opvolging van hun meldingen zien. Volgens geïnterviewde politie-eenheden neemt het aantal meldingen toe, met een grotere kans op betrapting op heterdaad, omdat de app 'Veiligebuurt.nl' daar helemaal op is ingericht en door de politie andere functies zijn uitgeschakeld. Deze maatwerkoptie is een duidelijke meerwaarde ten opzichte van andere apps. Het is denkbaar dat bepaalde functies – in goed overleg met bewoners – enige tijd wel of niet actief worden gebruikt. In die zin kan Veiligebuurt.nl een platform zijn voor een lerende organisatie tussen politie en buurtpreventie initiatieven.

5.2 De impact van de multichannel zendfunctie van Veiligebuurt.nl

Met multichannel zendfunctie wordt bedoeld dat Veiligebuurt.nl op meerdere kanalen actief is, in dit geval via de mail, de app en social media (vooral Facebook en Twitter).

Het effect is wisselend. De ene respondent vindt de betrokkenheid van Veiligebuurt.nl prettig en de andere eerder hinderlijk. Met enige voorzichtigheid, vanwege het geringe aantal telefonische respondenten, kan geconstateerd worden dat vooral ouderen deze dienst en regelmatige bredere informatievoorziening waarderen. Zij gebruiken de app en daarnaast hun mail, maar zijn doorgaans minder actief op social media. Zij zijn verhoudingsgewijs minder digivaardig en dan lijkt alle hulp welkom.

Jongere gebruikers zien de betrokkenheid eerder als reclame en waarderen dit minder, ook omdat zij ook op social media zitten en vanwege de veelheid van informatie deze kritischer beoordelen.

Voorbeeld: waar ouderen een bericht over een inbraak in een andere stad of een bericht over een opgeloste vermissing interessant vinden, zien jongeren liever specifieke informatie over veiligheid in hun buurt.

Een algemeen punt dat in deze verkenning niet aan bod kon komen, is dat de politie zelf ook actiever wordt op social media, bijvoorbeeld op Facebook en Instagram. Dit kan impact hebben op de waardering die burgers hebben voor de informatievoorziening via Veiligebuurt.nl.

5.3 De vergelijking die burgers trekken met WhatsAppgroepen

Geïnterviewde burgers scheppen hierover geen duidelijk beeld. Voor veel burgers lijkt het op dit moment om het even te zijn of ze WhatsApp of Veiligebuurt.nl gebruiken. We noteren dit met het nodige voorbehoud, niet alleen is Veiligebuurt.nl nog maar sinds kort beschikbaar, belangrijk is ook dat burgers nauwelijks ervaren zijn in het uitspreken van vergelijkingen hierover.

Wat als nadeel van WhatsApp gezien wordt, is het gebrek aan anonimiteit, wat anderen weer zien als voordeel. Ook zijn er in WhatsAppgroepen vaak oneigenlijke meldingen, wat tegen te gaan is door beheerders op de groepen te zetten en die vanuit een beheerdersgroep (in overleg met politie of gemeente) aan te sturen.

WhatsApp is bekend en heeft daarmee een relatief voordeel voor de gebruiker. Een andere app heeft een drempel waardoor meer promotie nodig is om een substantiële gebruikersgroep te krijgen. Veiligebuurt.nl heeft inmiddels ca. 200.000 gebruikers bereikt, hetgeen substantieel te noemen is.

5.4 Het beleid van gemeenten inzake Veiligebuurt.nl en WhatsAppgroepen

Eerder in sectie 5.1 noteerden wij een aantal observaties over samenwerking met de politie, die in grote lijnen ook gelden voor de rol van gemeenten.

Een (groot) aantal gemeenten is het gebruik van WhatsApp gaan bevorderen, door informatieverschaffing en advies, maar ook door beheerders aan te stellen die letterlijk communities beheren.

Veiligebuurt.nl is op dit moment een gratis app met daaraan verbonden dienstverlening. Als we de logica doortrekken dat gemeenten een taak nemen in het beheer van digitale communities, dan zou een gemeente er ook voor kunnen kiezen een taak te nemen in het beheer van Veiligebuurt.nl communities.

Dit vergt nader onderzoek en wellicht maatwerk per buurt of wijk. Zoals de enquêtes laten zien, is deelname van de politie in Veiligebuurt.nl voor burgers vertrouwenwekkend en daarmee een aanbeveling om zelf actief deel te nemen. Voor de rol van gemeenten is dit nog minder duidelijk.

Een belangrijk aspect is het genoemde maatwerk per buurt of wijk. Daarin zou de gemeente, wijkmanagers en soortgelijke betrokkenen, een actieve rol kunnen spelen. Veiligebuurt.nl heeft het potentieel om in bijvoorbeeld een wijkgericht programma mee te ontwikkelen.

5.5 Het vertrouwen van burgers in Veiligebuurt.nl

De relatieve anonimiteit die Veiligebuurt.nl biedt heeft voor bewoners voor- en nadelen. Hoe meer deelnemers bekend zijn voor anderen, hoe sterker het groepsgevoel omdat iedereen bekend is en elkaar meeneemt, in ieder geval informatief. Omgekeerd biedt anonimiteit de

deelnemer meer privacy, maar ook minder betrokkenheid bij en vanuit de groep. Het groepsgevoel is niet sterk uit de enquêtes onder bewoners naar voren gekomen. Op termijn is dit een belangrijke factor voor een 'social medium' als Veiligebuurt.nl om geaccepteerd onderdeel te worden van sociale netwerken in de buurt. Het bieden van de optie om contact te maken met andere deelnemers zoals een veilige chatfunctie die Veiligebuurt.nl in overweging heeft, zou hierin een verbetering kunnen zijn. Anonimiteit kan verschuiven naar 'pseudonimiteit', waarbij deelnemers alleen onder bepaalde voorwaarden, bij een specifiek onderwerp en tijdelijk geheel of gedeeltelijk de anonimiteit treden.

5.6 Digitale technologie en onderzoek naar veiligheidsbeleving

Waar de focus in dit verkennende onderzoek lag bij de casus Veiligebuurt.nl en daarmee verbonden veldonderzoek, is er in beperkte mate en gericht literatuuronderzoek verricht. Het literatuuronderzoek is niet gericht op veiligheidsbeleving op wijkniveau in het algemeen (zoals georganiseerd door de onderzoeksgroep Recht en Veiligheid o.l.v. Marnix Eysink Smeets; 2016), of op het functioneren van buurtpreventieteams (zoals recent onderzocht door Vasco Lub; 2016). Er is gezocht naar empirische studies over technologie en veiligheidsbeleving, in het bijzonder naar technologie voor buurtpreventie. Naast de studies van Vollaard (2016) gaat het vooral om surveys zoals verzekeraars die recent verzorgen. Ook verschijnen er regelmatig berichten in de pers, overwegend positief, en in de vakliteratuur, waaronder het CCV platform Secondant (zie bronnenlijst, paragraaf 8.1).

De eerder genoemde surveys van verzekeraars (bijv. InShared, voorjaar 2018) leveren een positief beeld op van digitale buurtpreventie. Men rapporteert dat 4 op de 10 WhatsAppgroepen voor buurtpreventie hun nut reeds hebben bewezen en dat zo'n 15 procent van alle Nederlanders deelneemt aan een buurtpreventiegroep op WhatsApp. Zo'n 64 procent van alle Nederlanders zou interesse hebben om deel te nemen aan een dergelijke groep. In deze survey heeft 56 procent van de ondervraagden aangegeven dat zij een veiliger gevoel hebben in hun omgeving op het moment dat er buurtpreventie actief is. Vooral ouderen hechten veel waarde aan buurtpreventie en grotere sociale controle; 64 procent van alle ouderen geeft aan hier behoefte aan te hebben.

Dit zijn eerste beelden. Er is nog weinig bekend van het digitale informatielandschap rondom de burger en de impact hiervan op zijn sociale netwerk en veiligheidsbeleving. In hoofdstuk 6 presenteren wij een eerste aanzet voor een evaluatiemodel.

6 Aanbevelingen in het kader van het verkennende onderzoek

6.1 Aanbevelingen voor Veiligebuurt.nl

Wij presenteren hier op beknopte wijze een aantal aanbevelingen voor Veiligebuurt.nl, waar wij deze konden optekenen uit de enquête en interviews.

Wijze van introduceren

Het is voor de bewoners niet voldoende duidelijk dat Veiligebuurt.nl zich leent voor een buurtspecifieke invulling en aanpak. Ondersteuning of creatie van communities voor buurtpreventie, informeler dan buurtpreventieteams, zou een nog concreter beroep kunnen zijn op de betrokken wijkmanagers. Afhankelijk van het vertrouwen dat de betrokken politieteams in de betrokken buurten genieten, kan deze hierin een meer of minder nadrukkelijke rol pakken.

Qua communicatiestrategie is het belangrijk hierin keuzes te maken: is Veiligebuurt.nl in de betrokken wijk een middel om positieve veiligheid te bevorderen, of om criminaliteit in de vorm van inbraken tegen te gaan?

Gebruiksvriendelijkheid

Dit blijft een breekpunt voor welke app dan ook. Voortdurende aandacht en verdere ontwikkeling om juist ouderen, laaggeletterden en minder digivaardigen te bereiken, is een vereiste, en ook een kans. Juist op visualisatie gerichte social media kunnen hierin behulpzaam zijn. Hierin is de gemeente een natuurlijke bondgenoot, want elke gemeente worstelt met het vraagstuk hoe minder bereikbare groepen te betrekken bij of zelf actief te mobiliseren voor wijkveiligheid.

Gepercipieerde betrouwbaarheid

Een ander afbreukrisico voor een app en dienstenmodel als Veiligebuurt.nl zit in de ervaren betrouwbaarheid. Dit betreft de betrouwbaarheid van de geboden informatie, waarin de aanwezigheid van de plaatselijke politie een belangrijke rol kan vervullen. Dit betreft zeker ook het imago van deze app die door sommige gemeenten als 'commercieel' wordt betiteld. Opvallend, waar veel gemeenten blindelings WhatsApp groepen zijn gaan oprichten en langjarig ondersteunen en als een veilig soort gemeengoed zijn gaan zien.

Anonimisering of pseudonimisering

Bij het aanmelden op Veiligebuurt.nl geeft de aanmelder een gebruikersnaam op. Dit is de naam waarmee de gebruiker zich bekend maakt. Als dat de echte naam van de gebruiker is, is deze herkenbaar. Omdat het vrij eenvoudig is om daarover heen te lezen bij de aanmelding, wordt aanbevolen om dit te verduidelijken. Een andere aanbeveling is de app zodanig door te ontwikkelen, dat afhankelijk van de situatie tijdelijk voor een bepaalde mate van anonimiteit gekozen kan worden.

Netwerkfunctie met professionals in het veiligheidsdomein

Blijkens de reacties van bewoners is het aan te bevelen om de politie structureel te betrekken bij het gebruik van de app, zonder de bewoners het gevoel te geven dat het een 'politie-dingetje' is. Omgekeerd is een geringe betrokkenheid van de politie een risico dat de belangstelling verslapt, dus enige betrokkenheid is zeker aan te bevelen.

Niet alleen kan de betrokkenheid van professionals (politie en mogelijk anderen) leiden tot een hoger gebruik en een hogere gebruikerstevredenheid, maar zij signaleren ook ontwikkelingen waar Veiligebuurt.nl rekening mee kan houden.

Het interessante van Veiligebuurt.nl is dat de content en het aantal functies in de loop van de tijd kunnen worden verbreed, maar ook tijdelijk versmald kunnen worden. Een van de actieve en enthousiaste geïnterviewde politieagenten heeft bepaalde functies van Veiligebuurt.nl uit gezet. Daar is wel kritiek op bij sommige bewoners, maar anderen waarderen de duidelijkheid: de app krijgt daarmee een duidelijker doel, namelijk om met meer meldingen de aanhoudingen op heterdaad te bevorderen. Na enige tijd zou dit weer verbreed kunnen worden naar andere veiligheidsfuncties.

Van-voor-door

In het verlengde van het succes van de WhatsAppgroepen in de buurtpreventie in sommige gemeenten die daarop zwaar hebben ingezet, kan Veiligebuurt.nl 'champions' zoeken en stimuleren om als boegbeeld te fungeren. Deze informele leiders hoeven geen beheersfunctie te vervullen maar kunnen wel een soort trendsetter zijn voor de buurt. Hierin kan Veiligebuurt.nl verder gaan dan WhatsApp, omdat WhatsApp statisch is en het beheer mogelijk vanuit de gemeente wordt aangestuurd of gemonitord, maar zonder de stimulans om door te ontwikkelen. Dat laatste kan Veiligebuurt.nl natuurlijk wel doen, vooral wanneer dit initiatief zich uitbreidt en de verschillende netwerken elkaar kunnen stimuleren.

Continuïteit

De volgende aanbeveling is om vol te houden, zelfs wanneer het eerste enthousiasme wegebt, zoals vaker te zien is bij nieuwe initiatieven. Juist Veiligebuurt.nl heeft de mogelijkheid mee te bewegen en in te spelen op de veranderende behoeften van de buurtbewoners. Het is daarbij zaak voor bijvoorbeeld wijkraden en gemeentebestuurders realistische termijnen en deelnamepercentages te schetsen, en hiervoor lokale verdienmodellen te ontwikkelen.

Kwaliteitsstandaard

In het verlengde van de politiekeurmerken Veilig Wonen en Veilig Ondernemen heeft het CCV een keurmerk Veilige Wijk. Dit is nog niet zo bekend, en wat dat betreft kunnen Veiligebuurt.nl en het CCV wellicht de mogelijkheid verkennen om samen te werken.

Integreren in serviceplatforms op wijkniveau

Veiligebuurt.nl kan buurtbewoners ontzorgen door op maat naar persoonlijke voorkeur van de gebruiker meerdere soorten meldingen mogelijk te maken. Nu zijn er nog verschillende apps voor deels overlappende toepassingen, zoals het grensvlak tussen sociale onveiligheid en overlast (leefbaarheid). Te denken valt aan uitbreiding naar meerdere toepassingen van veiligheid in en rond eigen huis, zoals brandpreventie, verkeersveiligheid, huiselijk geweld, seksueel misbruik, cyberveiligheid e.d. Ook zou de app gebruikt kunnen worden om onveilige situaties te melden in het openbaar vervoer.

6.2 Aanbevelingen voor een evaluatiemodel

6.2.1 De wetenschappelijke STS literatuur over verantwoord innoveren met digitale technologie

Binnen het vakgebied Science & Technology Studies is onder de noemer Constructive Technology Assessment (CTA) een ontwerpmethodode ontwikkeld die zich expliciet richt op deze verantwoordelijkheid door samen met stakeholders eventuele negatieve ethische en

maatschappelijke aspecten van (technologische) innovaties in een vroeg stadium op te sporen om hiermee al rekening te houden tijdens het ontwerp van de digitale applicaties (Rip, 2013). CTA sluit aan bij de Responsible Research and Innovation (RRI) benadering (o.a. een speerpunt programma van de EU) waarbij stakeholders in de samenleving al in een vroeg stadium bij onderzoeks- & innovatieprocessen wordt betrokken zodat de resultaten in overeenstemming zijn met belangrijke maatschappelijke waarden (Stilgoe et al, 2013). RRI maakt daarmee deel uit van een in de afgelopen decennia ontwikkelde wetenschappelijke optiek die kijkt naar de sociaal-constructivistische werking van technologie: daadwerkelijk gebruik ervan, en de wijze van gebruik beïnvloeden verdere ontwikkeling van een technologie.

CTA vindt in Nederland haar oorsprong aan de Universiteit Twente en is door de jaren heen toegepast binnen verschillende grote onderzoeksprojecten op het snijvlak van wetenschap, technologie en samenleving, maar is inmiddels ook toegesneden om het ontwerp van individuele applicaties binnen een specifiek domein te ondersteunen (Maathuis, 2015; Schulze Greiving, V. (2016).

CTA en RRI zijn ook daarom relevant voor onderzoek naar digitale devices en services in het sociale veiligheidsdomein vanwege de aandacht voor een aantal specifieke kenmerken van processen en fenomenen, die wij hieronder kort beschrijven.

Een invalshoek op daadwerkelijk gebruik van (nieuwe) technologie biedt de kans om het onderzoek te richten op het emergente karakter van technologie en daarmee samenhangende sociale processen. De komst of geplande introductie van nieuwe (digitale) technologie verloopt niet lineair, nieuwe werkprocessen en sociale processen stabiliseren of destabiliseren in interactie met technologie die zich aandient en al dan niet in meer of mindere mate in gebruik raakt.

Belangrijk voor het sociale veiligheidsdomein is verder dat er vanuit deze wetenschappelijke optiek aandacht is voor 'non-users' (Wyatt, S.; 2003), voor de dualiteit van technologie (Novitzky, P., Kokkeler B.J.M. en Verbeek, P.P.; 2018) en daarmee voor uiteenlopende perspectieven en van tegengestelde belangen.

6.2.2 *Conceptuele elementen voor een evaluatiemodel*

Wij vatten hier de kernelementen samen van het conceptuele kader dat de basis vormt voor het ontwerp van het evaluatiemodel

Informele samenwerking tussen stakeholders op wijkniveau

Het complexer worden van sociale vraagstukken, 'wicked problems' nu ook op lokale schaal, vereist nieuwe vormen van samenwerking. Dit geldt zeker voor het terrein van sociale veiligheid. Dit brengt meer activerend onderzoek met zich mee. Veel bestaande literatuur over sociale innovatie en over living labs is erg optimistisch. Goede praktijken op terrein van sociale veiligheid zijn er echter nog weinig. De rol van digitale technologie is nog onderbelicht. En als die focus er al wel ten dele is, dan gaat het over formele constructen tussen organisaties, zoals sociale wijkteams, of over buurtinitiatieven waarbij alle betrokken burgers voluit 'in beeld zijn'. Hoe anders is dat bij sociale veiligheid. Daar gaat het vooral om informele of hybride samenwerking tussen burgers en organisaties. Bovendien willen veel burgers anoniem blijven of in ieder geval niet voluit in de spotlights staan. Vanuit het beheer van grote databestanden in bijvoorbeeld de zorg zijn daartoe aanpakken en digitale toepassingen ontwikkeld onder de noemer van pseudonimisering (<https://nl.wikipedia.org/wiki/Pseudonimiseren>). Met de toenemende roep om koppeling van databestanden rond de burger en de zorgen hierover (dit

voorjaar aangescherpt door de komst van de AVG), begint deze benadering nu ook zijn intrede te doen in het sociale veiligheidsdomein.

De 'boundary spanning impact' van digitale technologie en data

De eigen dynamiek van digitale technologie en digitale data wordt veel aangeduid met termen als 'disruptief'. met een positieve connotatie. Dergelijke auteurs vergeten dat digitalisering ook door de illegaliteit wordt opgepikt, in hoog tempo. Waarmee 'disruptiviteit' een heel andere lading krijgt. Met referte naar eerder genoemde STS-literatuur dienen wij ook te kijken naar de 'boundary spanning impact' van digitale technologie en data. Digitalisering werkt in de hand dat burgers en professionals grenzen opzoeken, overschrijden, ook in negatieve zin, en kansen op sociale verbinding creëren.

Verantwoord experimenteren met digitale technologie in de praktijk

Om een goed beeld te krijgen van de impact van nieuwe technologie op sociale veiligheid in de wijk, is het weinig zinvol om afzonderlijke studies te doen naar bijv. camera's of drones, apps en andere interventies. Voor de burger in zijn sociale systeem telt slechts de samenhang der dingen, en voelt slechts de realiteit ervan, niet de intenties die bijvoorbeeld de politie of de ontwerper ermee hadden. Learning by doing is hier vereist, op systematische wijze, met bijzondere aandacht voor verschillende invalshoeken/stakeholder percepties van technologie, van technologie als 'systeem'.

6.2.3 *Een eerste ontwerp voor een evaluatiemodel*

6.2.3.1 *Een gelaagd model voor analyse van digi-sociale dynamieken*

Wij introduceren hier een aanzet tot een basismodel dat bedoeld is om de complexiteit van digitalisering in volle omvang te kunnen beschouwen. Het model is gestoeld op de benadering van studies van technologieontwikkeling en wetenschaps- en technologiestedies². Het betreft een benadering die de opkomst en impact van nieuwe technologie in langere termijnperspectief bekijkt. Recent heeft de Raad voor de Leefomgeving en Infrastructuur in de hier geschetste benadering een handreiking gepresenteerd (RLi 2017). Geïnspireerd door deze handreiking en eerder genoemde studies presenteren wij een basaal drielaags model. Dit model kan via nader onderzoek worden verrijkt en gehanteerd voor de analyse van risico's en kansen van digitalisering in maatschappelijk perspectief. Voor de overzichtelijkheid presenteren wij hier een basisschema. Voor verdere analyse is dit schema uit te werken in een model waarin de verschillende dynamieken en de onderlinge interacties tussen de lagen zichtbaar worden gemaakt.

Figuur 1 **Drielaags model voor analyse van kansen en risico's van digitalisering**

Korte termijn (KT)	Ad hoc fenomenen, tijdelijke maatschappelijke uitingsvormen van digitalisering
Middellange termijn (MT)	Technologische en economische verschuivingen door digitalisering
Langere termijn (LT)	Sociale en culturele maatschappelijke ontwikkeling, waarvan digitalisering een onderdeel vormt

² In de bijlage is een literatuurlijst opgenomen met auteurs als Rip (2013) en Van Est (2017)

Er is een groot aantal nieuwe en deels vluchtige maatschappelijke fenomenen die aandacht behoeven omwille van een stabiele en open samenleving. Deze fenomenen zijn echter slechts ten dele te beïnvloeden, anders dan in het politieke handelingsdomein waarin burgers, ondernemers, gemeenten en andere organisaties op georganiseerde basis betrokken worden in het maatschappelijk debat.

In bovenstaand model hanteren wij de volgende definities:

KT is 1 – 5 jaar; MT is 3 - 10 jaar; LT 10 – 30 jaar.

De termen korte, middellange, en lange termijn betreffen de dynamiek van ontwikkelingen. De interventies die bijvoorbeeld een gemeente hierin pleegt, zullen veelal van kortdurende aard zijn: dat kan een zeer kort lopende politieke interventie zijn op het KT-niveau, of een interventie van enkele jaren op het MT-niveau.

Er is een middellange termijnontwikkeling van nieuwe technologie-toepassingen die een min of meer blijvende impact hebben, waarop de provincie via diverse regionaal-economische, innovatie gerichte en bestuurlijk gerichte programma's interventies pleegt.

En er is een lange termijnontwikkeling van de samenleving waarin nieuwe technologie een rol speelt, maar waarvan lastig te voorspellen is welke veranderingen hierin op een termijn van 10 jaar en langer zullen beklijven; waarvoor de impact van politiek-bestuurlijk handelen daardoor ook beperkter is. Zij het dat hier vooral ook de beïnvloeding van bijvoorbeeld nationaal beleid van belang is.

Het model is een abstractie van de werkelijkheid. Vanuit de politiek-bestuurlijke praktijk kan tijdelijk sprake zijn van een versnelde of in zijn uitingvorm zelfs heftige dynamiek tussen fenomenen en technologische verschuivingen. Denk bijvoorbeeld aan de snelle verbreiding van 'little brothers' in de vorm smartphones waarmee feitelijk onze (publieke) leefomgeving 24/7 te volgen is en of zelfs gefilmd wordt met onmiddellijke impact op het leefdomein van burgers.

Voor de analyse van de impact van digitale devices en services op buurtniveau kan een dergelijk model worden gespecificeerd. Wij geven hier ter illustratie een mogelijke invulling voor het meten van het daadwerkelijke gebruik van een digitale service als Veiligebuurt.nl.

Figuur 2 Drielaags procesmodel voor impactanalyse van digitale services

	1e acceptatie	Stabilisatie	Destabilisatie
Ad hoc gebruik	1 – 6 maanden	6 – 12 maanden (jaarcyclus)	2e jaar
Adoptie in dagelijkse processen	10% van de benaderde gebruikers	5% van de buurtbewoners	2 – 5% van de buurtbewoners
Adoptie in sociale netwerken	Onbekend	Deelname in groepen en informele netwerken	Uiteenlopende, onderling niet verbonden groepen

6.2.3.2 Vier contraire perspectieven en contraire dynamieken

In het aangedragen drielaags model ligt de nadruk op afzonderlijke processen en daarmee samenhangende termijnen waarop deze maatschappelijke en technologische processen zich afspelen.

Voor het scherp in kaart brengen van de maatschappelijke voor- en nadelen en het politieke debat erover, is een analysekader vereist. Vanuit een wetenschappelijke benadering waarin tegengestelde dynamieken zichtbaar worden gemaakt in diagrammen, presenteren wij hier een diagram dat bestaat uit vier kwadranten. Het diagram is geordend langs twee assen:

De *horizontale* as verbeeldt tegengestelde maatschappelijke tendensen die wij hier met verwijzing naar een recente studie van de WRR (2017) typeren als: *afhaken versus inhaken*. De *verticale* as wijst op tegengestelde technologische tendensen: *lokalisatie en diversificatie versus schaalvergroting en platformisering*³.

Figuur 3 Tegengestelde dynamieken diagram



Het diagram laat zich op twee manieren gebruiken om de analyse voor te bereiden en te bepalen welke technologische ontwikkelingen en maatschappelijke effecten in scope te nemen zijn en welke specifieke fenomenen of interventies om nader onderzoek vragen.

Ter illustratie de volgende voorbeelden:

Kwadrant linksboven: zien we inderdaad dat meer burgers aanhaken bij een mainstream ontwikkeling op gebied van de betreffende technologie? Of zien we dat bepaalde toepassingen zodanig op drift raken dat de privacy van bijvoorbeeld zorgafhankelijke burgers wordt bedreigd?

³ Hiermee verwijzen wij kortheidshalve naar de ontwikkeling waarbij enerzijds voortschrijdende digitale technologische ontwikkeling de mens op maat en in actuele context kan vergezellen. Anderzijds zijn deze ogenschijnlijk 'persoonlijke' apparaten en digitale diensten vaak onderdeel van een wereldwijd platform dat qua business model gericht is op grote aantallen gebruikers en grote datastromen.

Kwadrant linksonder: zien we dat er lokaal specifieke en maatwerktoepassingen ontstaan? Of zien we ook dat deze personalisatie leidt tot nieuwe vraagstukken op gebied van privacy doordat deze maatwerkoplossingen aan diegenen die de digitale assistenten op afstand besturen veel meer inzicht geeft in de handelingen van een burger?

Kwadrant rechtsonder: zien we dat burgers zich kritisch opstellen jegens bijvoorbeeld digitale assistenten in hun leef- of werkomgeving? Of zien we dat er een neiging is om zich te onttrekken aan de toepassing van deze vorm van digitalisering, af te haken van deze ontwikkeling?

Kwadrant rechtsboven: draagt de toepassing van digitale assistenten bij aan nieuwe sociale verbanden, bijvoorbeeld doordat ouderen beter communiceren met mantelzorgers en deelnemen in digitaal ondersteunde gemeenschappen? Of zien we dat bijvoorbeeld jongeren, ouderen, of mensen met afstand tot de samenleving juist verder afhaken?

In termen van te nemen maatregelen kunnen vervolgens actuele fenomenen of lopende interventies in elk van de kwadranten qua voortgang en effect worden onderzocht, al dan niet leidend tot het beïnvloeden of bijstellen ervan.

7 Aanbevelingen voor verder onderzoek

De algemene aanbeveling is om in het kader van strategieontwikkeling rond 'inbraakvrije wijken' of 'brandvrije wijken' een afgewogen programmering te bevorderen van meerjarige kwantitatieve studies en kwalitatieve casestudies verbonden met CTA onderzoek rond specifieke technologiefamilies zoals sensoren (al dan niet in de vorm van camera's, drones, brand- en geluidssensoren e.d.). In hoofdstuk 6 is hiervoor een aanzet beschreven. Het voorliggende verkennende onderzoek heeft een waarde die in hoofdstuk 2 werd ingeleid, waarvan resultaten konden worden geboekt en conclusies geformuleerd op basis van een enquête onder 400 deelnemers en een reeks interviews met burgers en expertinterviews met professionals in het sociale veiligheidsdomein. Er is een aantal beperkingen die bij een meerjarig onderzoek te voorkomen zijn. In deze verkenning keken wij naar een relatief jonge digitale service, Veiligebuurt.nl, die nog niet lang bekend is bij gebruikers, die weinig of geen concurrenten kent waarmee burgers kunnen vergelijken, laat staan dat burgers gewend zijn om een onderbouwde mening te geven over digitale middelen in het sociale veiligheidsdomein. Ook de doorlooptijd van het onderzoek was tot enkele maanden beperkt. En er kan sprake zijn van enige bias, omdat personen geïnterviewd en geëncquêteerd zijn die zichzelf hadden aangemeld.

Een tweede aanbeveling voor verder onderzoek betreft de rol van digitale technologie en platforms als Veiligebuurt.nl in de onderlinge samenwerking tussen professionals uit verschillende disciplines in het veiligheidsdomein. Er is op empirische basis weinig bekend over de impact voor handelingsprotocollen en organisatieculturen van waaruit de diverse professionals moeten opereren. De reflex van professionals en hun leidinggevendenden is dat de communicatie en uitwisseling, het 'in actie reflecteren en leren', in gesloten communicatiesystemen zou moeten plaatsvinden. Nader onderzoek, dat eveneens in de jeugdzorg en het jeugdwerk plaatsvindt, zou kunnen uitwijzen dat er (veel) ruimte is om via platforms als Veiligebuurt.nl te communiceren en leren, en daarbij deels burgers en burgerinitiatieven te betrekken.

Dat brengt ons tot een derde aanbeveling voor verder onderzoek. Waar er bij het lectorenplatform Stad en Wijk al aandacht is voor 'hybride' vormen van publiek-private samenwerking bij wijkontwikkeling, zou dit ook in het sociale veiligheidsdomein nader onderzoek verdienen. De zich ontwikkelende concepten voor zgn. 'Stadslabs' zouden zich ook op sociale veiligheid en digitale technologie moeten richten. Een pendant van deze sociale en organisatorische 'hybriditeit' is de integratie van digitale platformen of de uitbreiding van platforms als Veiligebuurt.nl. De effectiviteit hiervan voor de veiligheidsbeleving vergt nader praktijkonderzoek in directe verbinding met de verdere ontwikkeling van deze platformen en digitale diensten.

Tenslotte komen wij daarmee bij de kern van sociale veiligheid in de buurt of wijk, en de rol van digitale technologie daarin: de informele samenwerking tussen burgers onderling. Veel onderzoek, ook de onderhavige verkenning, vertrekt in wezen vanuit een top-down perspectief: de wijze waarop de overheid en professionals in het veiligheidsdomein burgers beter kunnen bereiken en betrekken. Er is in toenemende aandacht voor bottom-up burgerinitiatieven, voor hun mogelijkheden om bewoners te mobiliseren voor positieve veiligheid en ook hun kwetsbaarheid voor criminaliteit. Ook hier zou nader onderzoek naar de betekenis van digitale technologie een bijdrage kunnen leveren.

datum 27 augustus 2018
Dr. B.J.M. Kokkeler, Mr. S.M. van der
Minne, K. Suijkerbuijk, C. Gailliaert,
auteurs Drs. R. de Beer
pagina 28 van 36



In deze context is het van groot belang om verder onderzoek te wijden aan de mobiliserende werking van sociaal ondernemerschap en sociaal-innovatieve bedrijven, variërend van wooncorporaties, bewonersverenigingen tot bedrijven als Veiligebuurt.nl die digitale technologie inzetten om de veiligheid in eigen buurt en wijk te vergroten.

8 Bijlagen

8.1 Bijlage: Geraadpleegde literatuur

Akkermans, M. & Vollaard, B. (2015). Effect van het WhatsApp-project in Tilburg op het aantal woninginbraken – een evaluatie.

Van Beuningen, J., & Kloosterman, R. (2017). Hoe ervaren internetgebruikers hun digitale veiligheid?

Bieleman, B., Mennes, R., & Snippe, J. (2013). Vertrouwd maakt veilig; verdiepend onderzoek naar onveiligheidsbeleving in 12 gebieden in de 11 Tilburgse aandachtswijken.

Centraal Bureau voor de Statistiek (2016). Veiligheidsmonitor 2016.

Van Eijk, C. (2017). Engagement of Citizens and Public Professionals in the Co-production of Public Services.

Eysink Smeets, M. (2016). Veiligheidsbeleving in Rotterdam.

Van Gemerden, E., Staats, H. (2006). Ontwerp en sociale veiligheid. Eindrapportage. Onderzoek uitgevoerd in opdracht van het ministerie van VROM.

Van der Land, M., Van Stokkom, B. & Boutellier, H. (2014). Burgers in veiligheid. Een inventarisatie van burgerparticipatie op het domein van de sociale veiligheid.

Lub, V. (2016). Burger op wacht. Het fenomeen 'buurtpreventie' onderzocht. Studie voor de Kenniswerkplaats Leefbare Wijken.

Lub, V. (2016). Buurtwachten in Nederland: ontwikkeling, mechanismen en morele implicaties.

Maathuis I.J.H. (2015). Technologies of Compliance? Telecare Technologies and Self-Management of Chronic Patients. Enschede: University of Twente.

Media4sec. (2016). Worldwide Mapping of Best Practices and Lessons Learnt.

Novitzky, P., Kokkeler, B.J.M., & Verbeek, P.P. (2018). The ethics of dual-use of non-military drones. In: (Stol, W., Kolthoff, E., Kokkeler, B.J.M. eds.) *Tijdschrift voor Veiligheid*. Themanummer Veiligheid in een gedigitaliseerde samenleving. Boom Juridische Tijdschriften.

Raad voor de Leefomgeving (2017). Technologie op waarde schatten - een handreiking.

Rip, A., & Robinson, D. (2013). Constructive Technology Assessment and the Methodology of Insertion. In N. Doorn, D. Schuurbijs, I. Van de Poel, & M. Gorman (Eds.), *Early engagement and new technologies: Opening up the laboratory* (pp. 37-53). Dordrecht: Springer Netherlands.

Schuilenburg, M. B. (2016). Overheidsparticipatie in burgerprojecten. Over Buurt Bestuurt, Hillesluis en Schrödingers kat.

Schulze Greiving, V. (2016). *CTA Toolbox*. Enschede: Department for science, technology and policy studies (STePS), University of Twente.

Spithoven, R. (2014). Een terughoudende praktijk: over praktische vraagtekens bij het bestrijden van onveiligheidsgevoelens.

Stilgoe, J., Owen, R., & Macnaghten, P. (2013). Developing a framework for Responsible Innovation. *Research Policy*, 42(9), 1568-1580.

Van Est, R. (2017). Responsible Innovation as a source of inspiration for Technology Assessment, and vice versa: the common challenge of responsibility, representation, issue identification, and orientation. *Journal of Responsible Innovation*, Published online: 23 May 2017. <http://dx.doi.org/10.1080/23299460.2017.1328652>

Vlaskamp, C.S.M. (2011). How safe do you feel in your own neighbourhood?" A closer look at the fear of crime of individuals living in neighbourhoods in Roosendaal.

Vollaard, B. (2016). Private bijdragen aan publieke veiligheid: effecten van Buurt-WhatsApp. *Justitiële Verkenningen*, 42(5).

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. ISBN 978-9490186487. Amsterdam: University Press.

Wyatt, S. (2003). Non-users also matter: The construction of users and non-users of the Internet. In N. Oudshoorn & T. J. Pinch (Eds.), *How users matter: The co-construction of users and technology* (pp. 67-79). Cambridge, MA: MIT Press.

Internetpublicaties

<https://www.universiteitleiden.nl/nieuws/2017/10/waarom-mensen-meedoen-aan-een-buurtpreventieteam>

<https://www.ccv-secondant.nl/platform/article/publieke-zorgen-gaan-nu-vooral-over-existentiele-veiligheid/>

<https://www.ccv-secondant.nl/platform/article/burgers-zetten-steeds-vaker-de-politiepet-op/>

<https://www.ccv-secondant.nl/platform/article/met-bart-werken-aan-een-veilige-buurt/Touwtje-uit-de-brievenbus?Nee,WhatsApp-buurtpreventie!>

<https://www.setup.nl/magazine/2017/04/touwtje-uit-de-brievenbus-nee-whatsapp-buurtpreventie>

<http://www.gsmhelpdesk.nl/nieuws/12897/buurtpreventie-middels-whatsapp-groepen-erg-effectief>

<https://eenvandaag.avrotros.nl/item/helpt-inbraken-in-breda-voorkomen-door-buurtapp/>

8.2 Bijlage: Expertinterviews en groepsbijeenkomsten

Nr	Datum	Naam interviewer	Naam respondent	Functie	Onderwerp
1	19/3	Steven van der Minne	Paul van Dijk	Wijkagent Heesch	Referentie-onderzoek Rol van de politie in preventie, contact met bewoners, WhatsApp-groepen
2	24/3	Steven van der Minne	Wim Jansen	Voorzitter Seniorenraad Den Bosch	Oriënterend gesprek over veiligheidsbeleving
3	26/4	Steven van der Minne	Groepsbijeenkomst Den Haag	Gemeente, politie, anderen	Veiligebuurt.nl, doel en werking
4	30/4	Karlijn Suijkerbuijk	Hans Arnold	Burger Alert Real Time (BART)	Referentie-onderzoek Veiligheidsactoren en factoren Den Haag (Escamp en Ypenburg)
5	9/5	Steven van der Minne	Karin Akkers, Marieke Postulart	Gemeente Den Bosch, afd. Onderzoek	Referentie-onderzoek Veiligheidsactoren en factoren Den Bosch
6	14/5	Steven van der Minne	Marit Beijers Hadeline Vorselaar	Gemeente Tilburg, afd. Veiligheid (en onderzoek)	Referentie-onderzoek Veiligheidsactoren en factoren
7	14/5	Steven van der Minne	Jonathan van Eerd	Gemeente Breda, afd. Buurtpreventie	Referentie-onderzoek Opzet, beheer en begeleiding WhatsApp-groepen
8	18/5	Steven van der Minne	Ans van Houwelingen e.a.	Seniorenraad Den Bosch	Referentie-onderzoek De rol van de seniorenraad bij veiligheidsinitiatieven (analyse, preventie, sociale cohesie)
9	5/6	Steven van der Minne	NN	Groepsgesprek Den Haag met bewoners Moerwijk	Beleving Veiligebuurt.nl app
10	11/6	Steven van der Minne	-	Groepsgesprek (geen opkomst)	Beleving Veiligebuurt.nl app
11	13/6	Karlijn Suijkerbuijk	Tomas Sluiter	Expertinterview Wijkagent Hedel	Actieve betrokkenheid politie bij de Veilige Buurt app, maar beperkt tot heterdaad
12	18/8	Karlijn Suijkerbuijk	NN	Expertinterview twee wijkmanagers Den Bosch	Referentie-onderzoek Veiligheidsactoren en factoren Den Bosch

datum 27 augustus 2018
Dr. B.J.M. Kokkeler, Mr. S.M. van der
Minne, K. Suijkerbuijk, C. Gailliaert,
auteurs Drs. R. de Beer
pagina 32 van 36

Overig (mail, afstemming tussen collega's, met studenten en in het netwerk):

Datum	Naam	Functie	Onderwerp
19/2	Ryan van Rooijen	Politie Midden-Nederland, student bij Avans AVD	Parallelonderzoek veiligheidsbeleving in de buurt Bruikbare literatuur (wel bronnen nagaan)
19/4	Joost van den Tillaart	Onderzoeker Avans	Validatie onderzoeksvragen criminologisch/sociologisch perspectief
3/5	Emile Kolthoff	Lector Ondernijning (Avans)	Risico van ondernijning bij gebruik van apps
15/5	Yasmine Streefkerk	Politie Rotterdam, student bij Avans AVD	Parallelonderzoek beleving in de buurt (vertrouwelijk)
16/5	Hester Lekkerkerker	Gemeente Tilburg, hier als deelnemer IVK werkveldadviesraad	Toevoeging: afstemming nodig met de vastgoedsector

8.3 Bijlage: Vragenlijsten

8.3.1 *Enquête en telefonische interviews*

De enquêtes zijn afgeleid van de telefonische interviews, waarbij de telefonische interviews meer verdieping geven. De respondenten worden daar voornamelijk gevraagd om een nadere toelichting.

8.3.2 *Groepsgesprekken bewoners*

Belevingsonderzoek in referentiebuurten en in buurten met Veilige buurt.nl

	Vragen /periode	toelichting	Antwoord
1	<i>Wat zijn uw persoonlijke ervaringen wat veiligheid betreft?</i>		
a	Persoonlijke omstandigheden	Kwetsbaarheid	
b	Persoonlijke ervaringen	bijv. als slachtoffer of direct betrokkene	
2	<i>Hoe ziet u de veiligheid in uw buurt?</i>		
a	Doorloop in de wijk /	Verhuismobiliteit, wisselende burens	
b	Publieke ruimte	Onderhoud, orde en netheid	
c	Sociale samenhang	aanspreken, respect, onderlinge hulp en opvang of ieder voor zich	
d	(Veranderde) sociale verhoudingen	Veranderende samenstelling van de bewoners (en ondernemers) in de buurt	
e	Overlast	Bv. lawaai, hangjeugd, drugs	
f	Invloed van media	In hoeverre laat u uw mening beïnvloeden door krant, radio, TV, internet?	

	Vragen /periode	toelichting	Antwoord		
3	<i>Uw veiligheidsgevoel</i>	Criminaliteit, Terrorisme, Migranten, Overig			
a	In hoeverre wordt uw veiligheidsgevoel <u>nu</u> beïnvloed door maatschappelijke ontwikkelingen?	Ernstig – neutraal - nvt Bij 'overig': graag toelichting			
b	Hoe is dat veiligheidsgevoel nu in vergelijking met 3 jaar geleden?	Toegenomen, afgenomen, gelijk gebleven			
4	Wat zijn volgens u de grootste bedreigingen voor veiligheid in uw buurt? Noem er maximaal 3, in volgorde van belangrijkheid (1 = belangrijkste)		1e	2e	3e
5	Hoe denkt u dat de veiligheid te verbeteren is?				
6	Wat kunnen buurtbewoners (zoals u) bijdragen aan de sociale veiligheid?				
7	Waar zou een <u>sociaal</u> initiatief voor meer veiligheid in uw buurt aan moeten voldoen?				
8	Waar zou een <u>technologisch</u> initiatief voor meer veiligheid in				

Vragen /periode		toelichting	Antwoord			
uw buurt aan moeten voldoen?						
9	Hoe ziet u uw vaardigheid met computer, mobiele telefoon of tablet?	Laag / normaal / hoog				
10	Uw veiligheidsgevoel in uw buurt	Algemeen	met Elektronische middelen (apps)	Met Andere technische middelen	Met Sociale initiatieven	Keurmerken (Veilig Wonen, Veilig Ondernemen, Veilige Wijk)
	Hoe waardeert u uw veiligheidsgevoel in uw buurt, voor zover voor u van toepassing?					
	(Kies tussen Goed, normaal, slecht, niet van toepassing)					
11	Uw eigen bijdrage aan veiligheid					
a	Wat hebt u zelf gedaan om uw <u>eigen</u> veiligheid te verbeteren?					
b	Wat hebt u zelf gedaan om de veiligheid <u>in uw buurt</u> te verbeteren?					
12	Hebt u nog tips en opmerkingen die u niet bij een eerdere vraag kwijt kon?					

8.3.3 *Expertinterviews*

1	Wat zijn volgens u de trends en ontwikkelingen in criminaliteit over de jaren 2015 tot nu? (ook literatuur) Hoe ziet u de trends in onderzochte buurten, gemeenten in vergelijking met landelijke of internationale trends? Waar ziet u een toename/afname/verschuiving?
2	Wat zijn volgens u de trends in heterdaad binnen uw gemeente? Hoe ziet u dit in vergelijking met landelijke trends? (ook literatuur) Waar ziet u een toename/afname/verschuiving?
3	Wat ziet u als trends in criminaliteits<u>bestrijding</u>? Technisch: alarmsystemen, cameratoezicht, apps, overige (specificeren) Sociaal: wijkraden, welzijnsorganisaties, buurtoverleg e.d. Organisatorisch/formeel: Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW), Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) Organisatorisch/informeel: Samenwerkende stakeholders, andere?
4	Wat ziet u als trends in criminaliteits<u>preventie</u>? Wat ziet u als succesfactoren? (ontwikkeling criminaliteit, meldingen, heterdaad, betrokkenheid, technisch, sociaal, organisatorisch) Wat zijn volgens u de afbreukrisico's? (idem)
5	Hoe ziet u samenhang tussen sociaal beleid en veiligheidsbeleid? (a) zoals die is en b) zoals die zou moeten zijn, initiatieven, leermomenten, beleid, ervaringen) Wat is nodig om b) te bereiken, en welke acties zijn daartoe gepland of voorgenomen?
6	Hoe kijkt u aan tegen beeldvorming over (stigmatisering van) bepaalde wijken? (frequentie van high impact crimes, sociale cohesie, initiatieven, monitoring)
7	Hoe ziet u de verhouding burgerparticipatie-overheidsparticipatie? (sturen vs. Stimuleren, zelfredzaamheid vs. samenredzaamheid, inzoomen (concrete acties) vs. Uitzoomen (beheersen van het waterbedrisico))
8	Naast bewoners, ondernemers, gemeente en politie komen mogelijk nog anderen in beeld. Wie mogen we niet vergeten? (Denk ook aan raakvlakken met andere onderzoeken) Wat mogen we hen niet vergeten te vragen?



Avans Hogeschool
Expertisecentrum Veiligheid
t: 088 - 525 64 49
e: secretariaatEV@avans.nl
www.expertisecentrum-veiligheid.nl

Postadres:

Expertisecentrum Veiligheid
Postbus 90116
4800 RA Breda